

Jurnal Kesehatan Gigi

p-ISSN: [2407-0866](https://doi.org/10.24071/jkg.v6i2.141-146)e-ISSN: [2621-3664](https://doi.org/10.24071/jkg.v6i2.141-146)<http://ejournal.poltekkes-smg.ac.id/ojs/index.php/jkg/index>

Performance and Attitude of Dental Poly Officers with Patient Satisfaction on JKN Era in Panembahan Hospital Bantul Yogyakarta

Naufal Ardi Rachmanda¹, Edi Sumarwanto², Ayu Kristin Rakhmawati³
^{1,2,3} Faculty of Dentistry, Muhammadiyah University of Semarang

Corresponding author: Naufal Ardi Rachmanda

Email: ayukristin@unimus.ac.id

Received: October 29th, 2019; Revised: November 26th, 2019; Accepted: December 30th, 2019

ABSTRACT

Panembahan Senopati Hospital is a referral hospital. In the government program in the form of the National Health Insurance (JKN), most people who seek treatment at Panembahan Senopati District Hospital have health insurance. The ineffectiveness of the referral system in Indonesia has an impact on the accumulation of patients in advanced health facilities, resulting in a decline in the quality of health services provided. The main indicator of knowing hospital standards is patient satisfaction with services from the hospital. Various facts show that there are serious problems in the quality of health services in Indonesia. This is due to the absence of the best quality control system that can be applied. To determine the level of satisfaction of National Health Insurance (JKN) patients with the quality of health services provided by dental clinic officers at Panembahan Senopati Hospital. Descriptive analytic observational with a cross sectional study design. The population in this study were patients who received dental and oral health services. Samples were taken using 86 accidental sampling techniques. Data was collected using a questionnaire consisting of 14 structured question items based on the performance and attitude of dental clinicians. Data analysis using the Chi-Square test followed by logistic regression test. From the results of multivariate analysis, the P value of 0.035 performance is significant and has a greater chance of 10,588 times compared to performance that is not appropriate. P value of 0.023 attitude is significant and has a 4.315 times the opportunity compared to attitudes that do not include 3 components. Factors related to satisfaction include intelligence, skills. emotional stability, a person's characteristics include attitudes, personal traits, physical traits, desires and motivation. There is a relationship between the performance and attitude of dental clinicians that performance is a variable X which is more influential with a value of P = 0.035 compared with attitude with a value of P = 0.023 to the variable Y about patient satisfaction of dental dentists.

Keywords : Patient Satisfaction; Officer Performance; Officer Attitude

Pendahuluan

Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati merupakan rumah sakit rujukan di daerah Bantul. RSUD Panembahan Senopati menyediakan fasilitas poli gigi untuk meningkatkan derajat kesehatan gigi dan mulut masyarakat. Dalam program pemerintah berupa Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebagian

besar masyarakat yang berobat ke RSUD Panembahan Senopati sudah memiliki jaminan kesehatan dan ketentuan tarif pelayanan yang bisa di klaim yang sudah ditentukan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS).¹²

Belum efektifnya sistem rujukan di Indonesia, berdampak pada penumpukan pasien di fasilitas kesehatan lanjutan, sehingga menurunnya kualitas pelayanan kesehatan.¹⁴

Indikator utama untuk mengetahui standar rumah sakit adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan dari rumah sakit. Pelayanan yang baik dari suatu rumah sakit akan membuktikan rumah sakit tersebut bermutu baik. Ini dapat dilihat dari penanganan pasien yang cepat, tepat, dan ramah tamah dari petugas kesehatan.⁶

Berbagai fakta menunjukkan adanya masalah serius dalam mutu pelayanan kesehatan di Indonesia. Hal ini disebabkan karena belum adanya sistem pengendali mutu terbaik yang dapat diterapkan.¹¹ Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Jalimun (2014) didapatkan hasil bahwa kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan kesehatan secara keseluruhan yang melibatkan dokter gigi, perawat gigi, bagian administrasi serta fasilitas non medis dalam kategori rendah sebesar 59,7%. Semakin sering pasien berkunjung, maka pasien telah merasakan kepuasan yang mendorong pasien untuk datang kembali berobat ke penyedia pelayanan kesehatan tersebut.⁹

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan, diperoleh data sekunder rata-rata jumlah kunjungan pasien pada tahun 2018 di poli gigi Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati tahun ini mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

Berdasarkan fakta dan permasalahan tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan antara kinerja dan sikap petugas poli gigi dengan kepuasan pasien pada era JKN di RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta”.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian *Observasional* yang bersifat deskriptif analitik dengan rancangan *Cross Sectional Study*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Sampel diambil menggunakan teknik *Accidental Sampling* sebanyak 86 responden.

Pengambilan data dilakukan di Poli Gigi RSUD Panembahan Senopati dan membutuhkan waktu selama 2 hari pada tanggal 11 - 12 Juni 2019 yang berjumlah 86 responden pasien yang menggunakan sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan sesuai dengan kriteria inklusi yang ditentukan oleh peneliti. Variabel bebas (*independent*) dalam

penelitian ini yaitu kinerja dan sikap petugas poli gigi di RSUD Panembahn Senopati dengan variabel terikat (*dependent*) yaitu kepuasan pasien poli gigi.

Instrumen yang digunakan untuk pengambilan data adalah kuesioner berupa item-item pertanyaan terstruktur berdasarkan kinerja dan sikap petugas poli gigi. Kuesioner terdiri dari 14 item pertanyaan yang terbagi dalam dua aspek yaitu kinerja dan sikap petugas poli gigi.

Analisis data menggunakan analisis univariat untuk mengetahui distribusi dan prosentase dari tiap responden dan analisis multivariat dengan test uji regresi logistik dengan tujuan mencari variabel yang paling dominan antara variabel X¹ kinerja dan variabel X² sikap dengan yang dapat mempengaruhi variabel Y kepuasan pasien.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kinerja dan sikap petugas poli gigi dengan kepuasan pasien pada era JKN, diperoleh karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur dan pekerjaan.

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	35	42.6	42.6	42.6
	Perempuan	51	57.4	57.4	100.0
	Total	86	100.0	100.0	

Tabel 4.1 menyatakan bahwa mayoritas responden adalah berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 51 orang (57,4%) dan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 35 orang (42,6%).

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	11 - 20	24	25.9	25.9	25.9
	21 - 30	25	27.8	27.8	53.7
	31 - 40	10	13.0	13.0	66.7
	41 - 50	9	11.1	11.1	77.8
	51 - 60	12	16.7	16.7	94.4
	61 - 70	6	5.6	5.6	100.0
	Total	86	100.0	100.0	

Tabel 4.2 menyatakan bahwa usia responden berkisar antara 18 tahun hingga umur 70 tahun. Mayoritas responden berusia 21-30 tahun yaitu sebanyak 25 responden (27,8%).

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	28	33.3	33.3	33.3
	Ibu Rumah Tangga	21	20.4	20.4	53.7
	Buruh	6	7.4	7.4	61.1
	Swasta	5	9.3	9.3	70.4
	Wiraswasta	18	14.8	14.8	85.2
	Guru/Dosen	4	7.4	7.4	92.6
	Bidan	1	1.9	1.9	94.4
	PNS	3	5.6	5.6	100.0
	Total	86	100.0	100.0	

Table 4.3 menunjukkan bahwa mayoritas karakteristik pekerjaan responden adalah pelajar/mahasiswa dengan jumlah 28 responden dengan prosentase (33,3%).

Instrumen penelitian sebelum dibagikan kepada responden dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas menggunakan uji statistik *Spearman Rho*. Instrumen dikatakan valid apabila tiap item pertanyaan memiliki nilai $r < 0,05$ pada tingkat signifikansi 5%. Uji reliabilitas menggunakan metode *Crombach's Alpha*. Instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Crombach's Alpha* lebih besar dari nilai 0,6.

Tabel 4.4
Uji Normalitas Data

Case Summaries		
	Total X1	Total X2
N	86	86
Mean	39.37	39.93
Std. Deviation	1.974	2.739
Median	40.00	41.00
Minimum	33	32
Maximum	42	42

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa tujuan

Tests of Normality			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Statistic	df	Sig.
Total X1	.203	86	.000
Total X2	.326	86	.000

a. Lilliefors Significance Correction

dari uji normalitas data untuk menentukan nilai *cut off* (sesuai dan tidak sesuai). Di dapatkan distribusi data tidak normal, sehingga untuk menentukan nilai *cut off* dapat menggunakan nilai median. Untuk nilai median variabel X¹ (kinerja) 40.00 dan X² (sikap) 41.00.

Tabel 4.5
Data Hasil Penelitian Deskripsi Variabel Bebas dan Terikat

Variabel	F	%
Kinerja		
Sesuai	51	57,4
Tidak sesuai	35	42,6
Sikap		
Sesuai	49	53,7
Tidak sesuai	37	46,3
Kepuasan		
Puas	67	87,0
Tidak puas	19	13,0

Table 4.5 menunjukkan bahwa frekuensi penilaian pasien poli gigi terhadap kinerja dan sikap petugas terhadap kepuasan yaitu sesuai dengan tabel diatas.

Tabel 4.6
Uji Chi-Square Test Kinerja terhadap Kepuasan.

Chi-Square Tests					
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	6.116 ^a	1	.013		
Continuity Correction ^b	4.258	1	.039		
Likelihood Ratio	6.416	1	.011		
Fisher's Exact Test				.034	.019
Linear-by-Linear Association	6.003	1	.014		
N of Valid Cases	86				

a. Computed only for a 2x2 table

b. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.98.

Berdasarkan uji *chi-square* test, didapatkan syarat nilai yang tidak terpenuhi, maka dapat dilanjutkan dengan uji *fisher exact* test. Di dapatkan hasil 0,034 yang berarti $< 0,05$ maka nilai dinyatakan signifikan dan dapat dilanjutkan pada uji multivariat regresi logistik.

Tabel 4.7
Uji Chi-Square Test Sikap terhadap Kepuasan.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	5.028 ^a	1	.025		
Continuity Correction	3.370	1	.066		
Likelihood Ratio	5.400	1	.020		
Fisher's Exact Test				.041	.032
Linear-by-Linear Association	4.933	1	.026		
N of Valid Cases	86				

a. Computed only for a 2x2 table

b. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .24.

Berdasarkan uji *chi-square* test, didapatkan syarat nilai yang tidak terpenuhi maka dapat dilanjutkan dengan uji *fisher exact* test. Maka didapatkan hasil 0,041 yang berarti $< 0,05$ maka nilai data tersebut dinyatakan signifikan dan dapat dilanjutkan pada uji multivariat regresi logistik.

Tabel 4.8
Uji Regresi Logistik Hubungan Kinerja terhadap Kepuasan

Kinerja	Kepuasan				p
	Puas		Tidak puas		
	n	%	n	%	
Sesuai	40	96,8	3	3,2	0,034 ^{‡*}
Tidak sesuai	27	73,9	16	26,1	

Keterangan : Signifikan (P<0,05)

Berdasarkan tabel 4.8 tentang uji regresi logistik hubungan antara variabel X¹ (kinerja).

Tabel 4.9
Uji Regresi Logistik Hubungan Sikap terhadap Kepuasan Sikap

	Kepuasan				p
	Puas		Tidak puas		
	n	%	n	%	
Sesuai	38	96,6	3	3,4	0,041 ^{‡*}
Tidak sesuai	29	76,0	16	24,0	

Keterangan : Signifikan (P<0,05)

Berdasarkan tabel 4.9 tentang uji regresi logistik hubungan antara variabel X² (sikap) terhadap variabel Y (kepuasan) yaitu didapatkan nilai P = 0,041. Terhadap variabel Y (kepuasan) yaitu didapatkan nilai P = 0,034.

Tabel 4.10
Uji Regresi Logistik Hubungan Kinerja dan Sikap terhadap Kepuasan

Variabel	p	OR	IK 95%
Kinerja	0,035*	10,588	1,174 – 95,466
Sikap	0,023	4,315	0,411 – 45,291

Keterangan : Signifikan (P<0,05)

Berdasarkan tabel 4.10 tentang uji multivariat regresi logistik hubungan antara variabel X¹ (kinerja) dan variabel X² (sikap) terhadap variabel Y (kepuasan) yaitu didapatkan nilai kinerja P = 0,035 dan nilai sikap P = 0,023.

Hasil penelitian karakteristik berdasarkan jenis kelamin didapatkan responden perempuan lebih banyak dibandingkan dengan laki-laki sebanyak 51 responden dengan prosentase (57,4%) dan 35 responden laki-laki dengan prosentase (42,6%). Menurut Mufidah *cit* Akbar (2013) menyatakan perempuan lebih banyak memanfaatkan layanan kesehatan

khususnya dirumah sakit dari pada dibandingkan dengan laki-laki.

Hasil penelitian karakteristik berdasarkan usia paling banyak berkisar pada usia 21-30 th berjumlah 25 responden dengan prosentase (27,8%). Hal ini sejalan dengan penelitian Putra dan Syaifudin (2011) yang menyatakan pasien yang lebih muda selalu merasa puas dikarenakan akan semakin mengikuti prosedur yang telah diterapkan dan menganggap pelayanan yang diberikan tetap baik sehingga akan merasa puas.¹ Hasil penelitian dengan latar belakang pendidikan pelajar/mahasiswa dengan jumlah 28 responden dengan prosentase (33,3%) menyatakan puas terhadap kinerja dan sikap petugas poli gigi di RSUD Panembahan Senopati.

Kinerja petugas poli gigi didapatkan hasil yaitu sebanyak 86 responden dengan rincian berjumlah 51 responden dengan prosentase (57,4%) menyatakan kinerja yang sesuai terhadap pelayanan yang diberikan dan 35 responden dengan prosentase (42,6%) yang menyatakan tidak sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh responden.

Pada indikator yang menyatakan tidak sesuai dengan kinerja petugas poli gigi yaitu terdapat pada pertanyaan X^{1.10} yang berjumlah 32 dengan prosentase (59,3%) yang menyatakan kinerja petugas poli gigi dalam memberikan pelayanan tidak cepat menjadi faktor yang dominan dalam indikator yang tidak sesuai dengan harapan responden. Pada pertanyaan X^{1.2} dengan jawaban tidak pernah berjumlah 3 responden (5,6%) dan kadang-kadang berjumlah 11 responden (20,4%) yang menyatakan kinerja petugas poli gigi yang tidak sesuai dalam memberikan informasi yang selengkap-lengkapnyanya yang diharapkan oleh responden.

Menurut buku panduan standar pelayanan medis RSUD Panembahan Senopati (2015), bahwa informasi tentang tindakan medis harus diberikan pada pasien baik diminta maupun tidak diminta dan informasi diberikan selengkap-lengkapnyanya, kecuali bila dokter gigi menilai bahwa informasi tersebut dapat merugikan kepentingan kesehatan pasien atau pasien menolak untuk diberikan informasi tersebut.

Hasil tersebut sesuai dengan penelitian Sulistiyani (2013) yang menyatakan bahwa kinerja atau prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya

yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu yang tepat.¹⁵

Sikap petugas poli gigi didapatkan hasil yaitu sebanyak 86 responden dengan rincian berjumlah 49 responden dengan prosentase (53,7%) menyatakan sikap yang sesuai terhadap pelayanan yang diberikan dan 37 responden dengan prosentase (46,3%) yang menyatakan tidak sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh responden.

Pada indikator yang menyatakan tidak sesuai terdapat pada pertanyaan X^{2.8} yang berjumlah 15 responden dengan prosentase (27,8%) yang menyatakan sikap petugas poli gigi dalam memberikan pelayanan bahwa perilaku petugas poli gigi dalam memberikan pelayanan kepada pasien tidak ramah menjadi faktor yang paling dominan dalam indikator tidak sesuai dengan harapan responden. Pada pertanyaan X^{2.7} dengan jawaban tidak pernah 2 responden dengan prosentase (3,7%) dan kadang-kadang berjumlah 11 responden (20,4%) yang menyatakan sikap petugas poli gigi yang tidak sesuai dalam memberikan pelayanan bahwa informasi yang diberikan secara jujur dan benar kecuali bila petugas poli gigi menilai bahwa hal itu dapat merugikan kepentingan kesehatan pasien.

Menurut penelitian Cascio (2006) yang menyatakan pasien jaminan akan menuntut pelayanan yang prima termasuk didalamnya adalah haknya dalam memperoleh informasi yang jelas tentang perkembangan kesehatan pasien dan tindakan yang telah dilakukan oleh dokter gigi. Pasien jaminan biasanya lebih kritis dengan keramahan pelayanan yang diberikan petugas poli gigi demikian dengan keluarga pasien tersebut akan selalu menanyakan keadaan keluarganya yang sedang dirawat dan menanyakan rencana tindakan yang akan dilakukan oleh dokter gigi yang menanganinya.⁴

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja petugas poli gigi merupakan variabel X yang lebih berpengaruh dengan nilai $P = 0,035$ dibandingkan dari sikap petugas dengan nilai $P = 0,023$ terhadap variabel Y tentang kepuasan pasien poli gigi. Berdasarkan hasil analisis peneliti, kinerja petugas poli gigi ditunjang oleh sumberdaya manusia yang memadai secara kualitas maupun kuantitas. Salah satunya adalah faktor internal yang dimiliki masing-masing petugas poli gigi.

Faktor yang berhubungan dengan kecerdasan, keterampilan, kestabilan emosi,

sifat-sifat seseorang meliputi sikap, sifat pribadi, sifat fisik, keinginan dan motivasi. Faktor ini yang akan membantu dalam kelancaran proses perawatan sehingga kesehatan pasien poli gigi juga cepat membaik dan sembuh. Sikap petugas poli gigi yang bersahabat, tidak ada perbedaan dalam memberikan pelayanan, ramah, cepat dan sabar juga dapat mempengaruhi dari faktor kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas poli gigi di RSUD Panembahan Senopati.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa pelayanan kesehatan di poli gigi RSUD Panembahan Senopati sudah baik dan pasien sudah merasakan puas dengan kinerja dan sikap petugas poli gigi. Variabel kinerja merupakan variabel yang lebih berpengaruh dari pada sikap terhadap kepuasan pasien poli gigi. Terdapat hubungan antara kinerja dan sikap petugas poli gigi dengan kepuasan pelayanan kepada pasien dengan standar yang ditetapkan dengan nilai $P = 0,035$ untuk variabel kinerja dan nilai $P = 0,023$ untuk variabel sikap. ($\alpha = 0,05$). Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien meliputi kecerdasan, keterampilan, kestabilan emosi, sifat-sifat petugas poli gigi meliputi sikap, sifat pribadi seperti sikap ramah, bersahabat, cepat, sabar serta keinginan dan motivasi. Faktor ini yang akan dapat mempengaruhi dari kepuasan pelayanan kepada pasien yang diberikan oleh petugas poli gigi di RSUD Panembahan Senopati.

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Direktur RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di poli gigi RSUD tersebut. Terima kasih juga penulis ucapkan kepada Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Muhammadiyah Semarang.

Daftar Pustaka

[1] Alwi, Syaifudin. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia, Strategi Keunggulan Kompetitif. BPFE UGM, Yogyakarta.

- [2] Azwar S. 2002. Sikap Manusia Edisi II. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- [3] Basri, Rivai. 2005. Performance Appraisal. Cetakan Pertama, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- [4] Cascio, W. F. 2006. Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits. (2nd ed). New York: McGraw-Hill.
- [5] Depkes RI. 2005. Rancangan Pembangunan Kesehatan, Jakarta.
- [6] Eravianti. 2009. Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien. Padang.
- [7] Hasibuan, Malayu S.P. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- [8] Ivancevich, Jhon M. 2001. Human Resource Management. Edisi: 8 th, Boston: McGraw-Hill.
- [9] Jalimun dkk. 2014. Kepuasan Pasien di Balai Pengobatan Gigi (BPG) Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya. Jurnal Kesehatan Komunitas Indonesia.1.(10). 1-11.
- [10] Junaedi. 2002. Balanced Scorecard: Pengukuran Kinerja Pada Pemerintah daerah Kompak, No. 6 September.
- [11] Laksono, Trisantoro. 2005. Good Governance dan Sistem Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Surabaya.
- [12] Mukti, M. 2007. Sistem Jaminan Kesehatan. Konsep Desentralisasi Terintegrasi. Yogyakarta: Husada Mukti.
- [13] Noel, Raymond A. Et All. 2006. Fundamentals of human resource management 4th edition. New York: McGraw-Hill.
- [14] Sulastomo. 2005. Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta: Ikatan Dokter Indonesia.
- [15] Sulistiyani, Ambar Teguh. 2003. Manajemen dan Sumber Daya Manusia: Konsep Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [16] Supranto. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan *Pangsa Pasar*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta. 230-243.
- [17] W. A Gerungan. 1982. *Psikologi Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.